Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

INGENIERIA DE SERVICIOS

GRADO EN CIENCIA, GESTIÓN E INGENIERÍA DE SERVICIOS

CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.

Fecha de publicación: 02-07-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

En esta asignatura se estudiarán los principios de la **conceptualización, el diseño y la construcción del servicio**.
Los estudiantes tras cursar esta asignatura deberán:
•Conocer los fundamentos de la ingeniería de servicios.
•Conocer de las etapas del desarrollo y la construcción de servicios.
•Conocer y adquirir habilidades prácticas para el diseño de servicios.
•Tener dominio en la utilización de metodologías, técnicas y herramientas para la ingeniería de servicios y para la construcción de sistemas basados en servicios.

II.B-Presentación en inglés

This course studies the principles of service conceptualisation, design and construction. After taking this subject, students will be expected to: - Know the fundamentals of service engineering. - Be familiar with the stages of service development and construction. - Know and acquire practical skills for the design of services. - Be proficient in the use of methodologies, techniques and tools for service engineering and for the construction of service-based systems.

III.-Resultados de Aprendizaje

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.

CG3. Conocer y aplicar los principios de la gestión e ingeniería de servicios a diferentes sectores profesionales.
CT13. Tener iniciativa y capacidad para pensar en términos de innovación, demostrando flexibilidad y profesionalidad a la hora de considerar distintos criterios de evaluación.
CT2. Capacidad para coordinar y motivar a grupos de trabajo. Capacidad de Liderazgo. Capacidad de trabajo en equipo. Capacidad para la gestión de recursos humanos.
CT3. Capacidad para organizar los recursos y procesos en diferentes niveles de una empresa y establecer objetivos.
CT8. Capacidad para reunir, analizar e interpretar datos relevantes en el ámbito de los servicios y emitir juicios. Capacidad para identificar problemas y realizar propuestas de soluciones y toma de decisiones. Capacidad cualitativa y cuantitativa para analizar propuestas.
CE5. Capacidad comprender el proceso de análisis y desarrollo de sistemas de servicios conociendo las fases del ciclo de vida de las aplicaciones, productos y procesos relacionados con los servicios.
CE6. Capacidad para adquirir conocimientos básicos sobre sistemas operativos, estructura, organización, funcionamiento, interconexión, uso y programación de los sistemas informáticos para seleccionar el hardware y software óptimo para la implantación de sistemas de servicios.
CE25. Capacidad para comprender los fundamentos básicos de la concepción y el desarrollo de software, y su aplicación a la construcción de sistemas software para servicios.

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

I: Introducción a la Ingeniería de Servicios
II: Planificación Estratégica
•Conceptualización de la idea de negocio
•Desarrollo de la estrategia empresarial
•Objetivos de negocio
III: Diseño de Servicios
•Fases del Diseño de Servicios
•Técnicas y herramientas para el diseño de servicios
V: Solución y Modelado de Negocio
•Diseño de la solución y modelo de negocio
•Técnicas y herramientas de modelado de negocio
•Business Case

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Prácticas	Casos de Servicios
Lecturas	Diseño de Servicios
Lecturas	Modelado de Negocio
Prácticas	Diseño de Servicios
Prácticas	Prototipado de Servicios

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	15
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	25
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	14
Realización de pruebas	6
Tutorías académicas	30
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	18
Preparación de clases teóricas	30
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	30
Preparación de pruebas	12
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo		
Tipo	**Periodo**	**Contenido**
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 10	Teoría de todos los temas.
Trabajos colectivos	Semana 5 a Semana 10	Trabajos en grupo con técnicas y herramientas de diseño.
Pruebas	Semana 13 a Semana 15	Presentación de trabajos y evaluación
Prácticas	Semana 1 a Semana 12	Prácticas y resolución de ejercicios del todos los temas.
Aprendizaje Basado en Retos	- a -	Prácticas de Diseño de Servicios

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.
Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.
La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).
El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.
El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.
La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

Para aprobar la asignatura será necesario tener aprobados un **Examen de Teoría** (ponderación 40%) y una **Práctica Final** (ponderación 60%) de la asignatura. Ninguna prueba superará el 60% de ponderación sobre la nota final de la asignatura y ambas serán reevaluables. La nota minima de ambas pruebas es de 5 puntos, es decir, se deberán aprobar amba partes para superar la asignatura.
En caso de no aprobar la asignatura durante el período de evaluación continua, el alumno podrá presentarse a una prueba de reevaluación en convocatoria extraordinaria, en las fechas que haya establecido la Escuela.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.
Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.

VIII.-Recursos y materiales didácticos
Bibliografía básica
This Is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. M. Stickdorn, J. Schneider. John Wiley & Sons (2012) Introduction to Service Engineering. G. Salvendy, W. Karwowski (Eds.), Wiley (2010) Service Systems Management and Engineering: Creating Strategic Differentiation and Operational Excellence. Ch. Chang, Wiley (2010)
Bibliografía complementaria

IX.-Profesorado	
Nombre y apellidos	EDUARDO MUÑOZ MUÑOZ
Correo electrónico	eduardo.munoz@urjc.es
Departamento	Economía Financiera y Contabilidad
Campus de impartición	Madrid - Manuel Becerra
Categoría	Profesor/a Asociado/a
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	0
Nombre y apellidos	MARÍA VALERIA DE CASTRO MARTÍNEZ
Correo electrónico	valeria.decastro@urjc.es
Departamento	Economía Financiera y Contabilidad
Campus de impartición	Madrid - Manuel Becerra
Categoría	Titular de Universidad
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	4

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.

Nº de Sexenios	2
Nº de Sexenios de transferencia	1
Nº de evaluaciones positivas Docentia	6

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 00:24 | Hash: ace4036b2501d92995a264a1fc618b1f.